惠普打印与成像服务

白皮书

目录

摘要 2
简介 2
卓有成效的服务 2
符合每项需求和预算的服务 2
打印与成像功效：将静态数据和文档转换为相关动态信息 3
控制：了解打印与成像流程的总体成本和价值 3
即时成本 3
隐形成本 4
最终利润成本 4
改善打印与成像流程，以实现出色的业务成效 4
优化基础架构 5
管理文印环境： 5
改善工作流程 5
适用于打印与成像环境的惠普服务 6
充分利用技术优势，推动企业不断进步 6
惠普打印与成像服务 6
惠普打印管理服务 10
选择符合您全部需求的惠普服务 11
为什么选择惠普？ 12
如何开始？ 12

摘要

如果您致力于降低成本、迁移风险、节约资源以及改善基于纸张的工作流程，请深入了解打印与成像资产的管理方法。

简介

本白皮书将介绍多项服务，以帮助您优化基础架构，有效管理打印与成像环境，并改善纸张密集型工作流程。

与管理服务器、网络和桌面计算环境一样，支持和管理打印与成像环境的复杂性和成本会显著影响您的最终利润。切勿错失将打印与成像作为总体IT基础架构战略重要组件的良机。在严峻的经济环境下，这可能是降低成本最快捷的方法之一。

卓有成效的服务

惠普服务部提供从补充服务到完全外包等丰富的服务选项，可帮助您：

- 降低采购、安装、维护、管理及耗材补充费用。
- 提高生产率及打印与成像输出质量。
- 简化网络打印机管理流程，以便员工集中处理其他利益型任务和功能。

服务方式：惠普与您密切合作，评估、规划、部署、管理和持续改进您的打印与成像环境，同时帮助您降低成本，节省资源，并简化文档密集型流程。惠普三大方案旨在优化您的打印与成像基础架构，有效管理您的打印与成像环境，并改善您的打印与成像工作流程。

符合每项需求和预算的服务

惠普深知每个企业或组织的需求不尽相同。为此，我们推出了大量灵活的服务选项。惠普服务部为您提供丰富的计划和购买选项。

惠普金牌服务

惠普金牌服务以经济的价格提供易于购买和使用的服务包产品组合，以延长和增强惠普硬件和软件保修期限。目前提供一年和多年服务包。

惠普合约服务

惠普合约服务可提供单一服务与支持联系点，而且允许您选择所需的精确服务级别，例如同一日、下一日、预定现场或仅电话支持服务。另外，计费十分简单。您可以每年续签合同，并按月或按季度交费。

惠普打印管理服务

惠普打印管理服务提供全面的惠普服务，包括战略规划、评估和采购/融资选项、打印机设备组安装、最终用户知识强化以及打印机维护和管理(包括耗材补充)。此外，还提供文档和工作流程服务，帮助您优化整个企业的信息利用率。而且，每项惠普打印管理服务均可扩展，充分满足您的具体需求。

打印与成像功效：将静态数据和文档转换为相关动态信息

打印输出关乎着企业的外部形象。考虑能够代表企业、推进日常流程的打印件：订单、发票和收据、客户记录、法律文件和表格、海报、宣传册和直邮材料、白皮书、技术资料和销售点宣传资料。以上每个文档都包含可诠释和强化企业形象的重要信息。

此外，成像流程也发挥着重要作用。在企业每天接收和输出的大量文档中，包含高效管理流程、快速响应问题以及准确把握机遇所需的信息。但首先，您必须通过有效的方法捕获和使用这些信息。您应考虑实施战略措施，着重改善文档捕获和管理、表格自动化、安全性和法规遵从性流程，并与外部股东安全共享企业的结构化和非结构化数据。

信息(您需要管理的)的准确性、安全性和快速可用性将反映您的可信度，提高客户和管理层对您的信任。即使外包了部分打印与成像任务，您仍需捕获、存储、存档、管理、检索和输出信息，而惠普可以利用端到端信息管理功能帮助您实现以上目的。

如果优化了整个管理流程，您的打印与成像环境可以：

- 显著降低成本，提高生产率。
- 将数据转换为可用格式。
- 迁移与法律及规章要求相关的风险。
- 快速、更高效地制定决策。
- 赢得重要股东的信任和满意。
- 让您的企业独树一帜。

控制：了解打印与成像流程的总体成本和价值

事实上，大多数企业并不了解其总体打印与成像成本。许多企业虽然了解硬件购置和耗材补充的矣渤杀居，但对与监控和持续管理、最终用户效率、生命周期管理以及工作流程改进有关的软成本却一无所知。而且，大多数企业并未制定用以说明打印与成像对总体IT改进目标有何贡献的综合战略，没有将打印与成像纳入总体基础架构改进计划。

即时成本

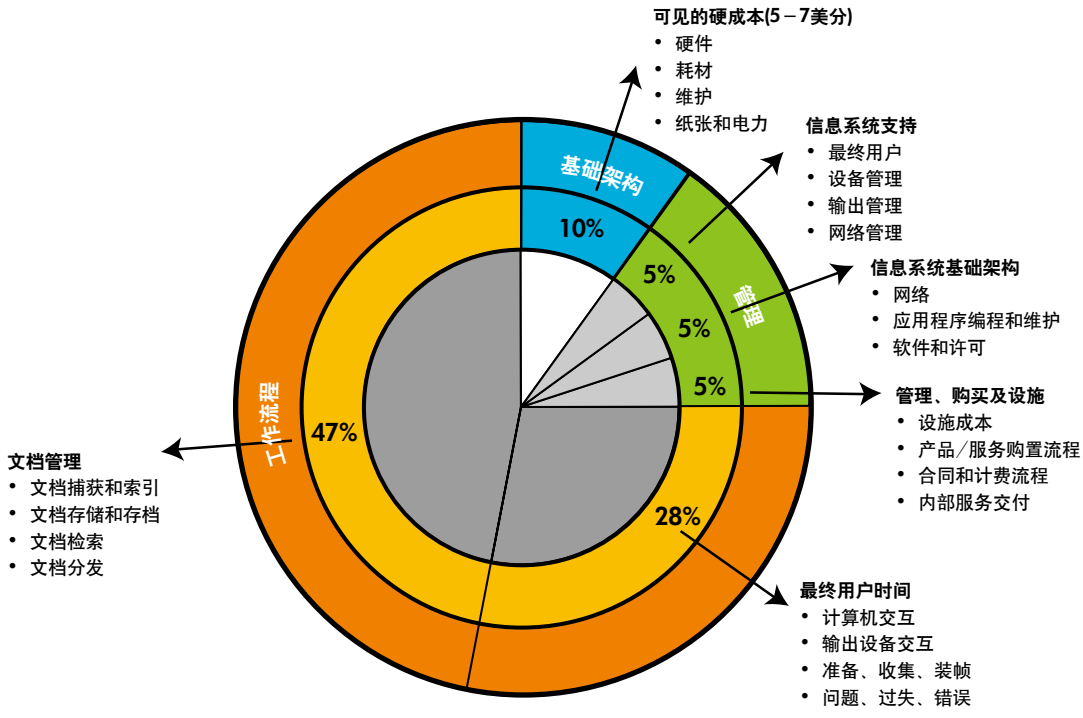
计算企业打印成本时，必须考虑IT部门和用户所花费的维护和故障排除时间以及业务成本和停机后果。

与打印管理相关的成本是企业收入中极为重要的元素，但这些成本与硬件或耗材无关。对普通企业而言，每在实际打印上花费1美元，就要另外花费9美元用于管理打印和支持文档工作流程。*

* 来源：ALL Associates Group

表1. 企业的实际打印成本

负担的成本 = 47 – 63美分
总体办公文档成本 = 52 – 70美分



来源：ALL Associates Group

隐形成本

时间和金钱只是企业在打印流程上付出的主要可见代价。诸如环境影响、安全性和隐私问题等其他要素会影响您的声誉和预算。

最终利润成本

打印与成像成本约占企业年收入的1% — 15%，这一较高比例源于企业未系统地管理打印与成像基础架构。缺乏管理会导致设备激增、资源浪费和巨大的隐性成本。考虑以下常见问题：

多个打印与成像体系结构。本地化IT决策通常会产生多个打印与成像体系结构。这些分散的系统将带来巨大的管理挑战，不但会危及关键业务流程，而且还会造成收入损失。

标准化不足和设备激增。在大型企业环境中，无效、过时的设备数量不断激增。设备机型过多以及标准化不足会使设备组难以管理，并产生一定的停机费用。

如果采用非系统化方案跟踪或标准化与打印相关的采购及服务(例如购买耗材和管理打印机设备组)，将会导致大量隐性成本。鉴于与打印相关的费用不会集中支出，因此其中的许多隐性成本会忽略不计。

低用户/设备比率。购买新打印硬件时，如果部门之间及部门内部缺乏有效的管理流程，会引发“打印机散乱”问题以及各种负面影响：占用办公空间和存储空间、冗余硬件和耗材成本、额外的网络和支持需求。

无法防患于未然。预算之外的维修蕴藏着巨大的威胁。如未充分保护和预测质量服务方案，通信中断、应用问题、意外用户流量高峰甚至即时故障等都会影响预算收支。

缺乏高层支持和持续管理。惠普通过其打印转变计划得知：成功要素包括高层支持、明确的“变更管理”方法和持续管理。如今，惠普将其打印与成像战略纳入整体 IT 基础架构改进计划，每年可因此节省数百万美元。

改善打印与成像流程，以实现出色的业务成效

在日常运营中，打印与成像流程发挥着重要作用，而支持和管理打印与成像环境的复杂性会显著影响企业的最终利润。因此，提高环境绩效和运行时间势在必行。

过去20年来，企业主要致力于通过整合服务器、网络和计算环境来确保IT成本和IT基础设施始终透明、可控。如今，您应评估您的打印环境管理状况，进而有效控制打印成本，保护大型IT环境绩效。为确保获得长期成功，必须将打印与成像流程作为IT环境的重要组成部分以及一项经优化、管理和精简后达到最佳绩效的重要资源。

娱乐业龙头企业精简设备组，提高生产率，并改善打印管理流程

Viacom公司希望满足打印、复印和传真等所有输出需求，并通过设备集成提高企业服务水平，降低企业成本，有效保护环境。因此，该公司利用惠普打印管理服务合同和惠普软件集中管理打印机，

通过惠普服务门户网站部署了自动耗材订购流程，并获得了单一服务与支持联系点以及单一的每月以量计价服务。此外，Viacom公司还合理设定其打印输出基础架构及惠普打印机和多功能设备的规模，以便为员工提供全新功能和更优质的服务。Viacom公司期望在实施打印管理服务合同的最初3年，使打印和复印成本降低20% — 25%。惠普解决方案已帮助该公司显著改善了文档工作流程，为大多数员工提供更快捷的打印和复印速度，提高了彩色打印和复印质量，并将打印、复印或传真设备数量减少了50%。

由于文档生命周期内的相关流程相互独立，因此许多公司无法将它们作为IT管理流程的重要组成部分。

优化基础架构

在惠普服务部的鼎力协助下，您可标准化和优化整个打印与成像网络，进而确保企业获得最佳业务成效。惠普服务专家会利用专业的打印与成像知识优化您的基础架构，使您的IT员工可集中精力处理重要的业务问题。

优化基础架构的优势包括：

- 通过缩减维护、资源和耗材支出降低总体成本。
- 借助高度可靠、易于维护且高效安全的基础架构降低成本。
- 获得更出色的打印与成像输出质量。
- 提供丰富、灵活的服务选项，允许您选择真正所需的服务或支持级别。

管理文印环境

惠普服务部可帮助您改进打印与成像环境的管理方式，进而降低管理成本，提高管理效率。惠普能够在全球范围内提供一致的服务质量。

管理文印环境的优势包括：

- 集成式系统可建立和/或加强打印与成像流程和数据中心服务器、业务应用程序及存储中心之间的连接。
- 全面了解IT环境有助于实现最佳IT服务管理原则和最高管理效率。
- 持续改进有助于您持续调节打印与成像环境的管理和运营。
- 减少停机时间可提高打印与成像环境的可用性、绩效和稳定性。
- 降低专用资源的使用可简化设备与耗材的管理和监控流程，促使IT员工实现更多战略业务价值。

改善工作流程

惠普服务可帮助您精简文档密集型流程，让您充分利用网络提高业务优势和安全性，降低环境影响。

改善文档工作流程的优势包括：

- 简单的自动化操作可加强企业赖以生存的关键文档流程。
- 端到端解决方案可提高运营效益，帮助降低法规遵从性及安全性等相关风险。
- 对于面对面会议，分散的团队成员可通过网络共享硬拷贝文档和打印材料，进而增强协作。
- 减少冗余和不必要的输出，进而避免浪费，节约资金。

现有惠普服务

目标：

Sahara Petrochemicals公司想通过以量计价租赁合同引入采用先进打印与成像技术的新型多功能设备，以满足未来业务发展需求，降低维护成本。

方案：

- 采用以量计价策略租赁全新惠普设备
- 实施有效战略，以便从单功能设备迁移到多功能设备
- 要求惠普推荐一款经济的多功能解决方案

IT改进内容：

- 高速、可靠的现代化打印与成像环境
- 有效管理打印与成像环境
- 保密打印功能可确保仅授权人员能够查看敏感型文档

业务优势：

- 随着业务发展，Sahara能够使越来越多的分公司共享服务。惠普多功能一体机可处理预定工作负荷。
- 高速、可靠的多功能设备可显著优化打印环境，提高工作效率并保护业务安全。
- 租赁设备、实施以量计价策略和引入金牌服务预计可显著降低维护成本。
- 有效管理多功能设备组可极大减少停机次数，降低服务中断风险。
- 提高部门生产率。每个Sahara部门不必使用位于其他部门的设备。

惠普是打印与成像领域的知名企业，并且拥有规模较大的服务机构。遍布170个国家和地区的20000多位惠普服务专家可帮助每个领域的企业快速解决问题，延长打印机和扫描仪的运行时间，并避免预算外的维修成本。

适用于打印与成像环境的惠普服务

充分利用技术优势，推动企业不断进步

惠普服务部拥有久经验证的专业知识，丰富的服务选项可轻松满足您目前及未来的需求。不管您是选择出色的惠普金牌服务、灵活的惠普合约服务，还是可扩展的惠普打印管理服务，您都能够：降低总体打印与成像成本，提高设备运行效率，并延长运行时间。

- 获得专家技术电话支持，同时体验可预测的多地点一致服务交付。
- 受益于发展稳定的先进IT服务提供商的专业知识。

总之，您可高枕无忧，轻松实现低拥有成本和高业务成效。

惠普打印与成像服务

要想让企业保持强大的竞争优势，就要确保打印与成像环境能够始终高效运行。您需要专家建议和可靠、经济、高效的个性化支持，这正是惠普服务部旨在为全球企业提供的服务。尽管可能存在本地版本和限制，但下列服务可在大多数国家和地区提供。

惠普金牌服务和惠普合约服务

从技术电话服务、安装服务到同一日现场维修，惠普金牌服务和惠普合约服务均可事先预测并实现专业交付。与估算、存储和维护库存备件相比，惠普服务更加经济、高效，可以降低可能过时的技术投资风险。而且，支持服务所花费的时间和精力远低于硬件备件。您可减少设备停机，提高员工生产率，降低成本，并获得轻松打印与成像体验。

表2. 惠普打印与成像服务

惠普金牌服务
简单、预配置的服务包，涵盖所需的惠普服务、服务级别和覆盖窗口，能够提高设备运行时间和企业生产率
惠普合约服务
可定制的服务合同，确保您能够灵活选择服务级别，并改善打印机设备组的管理流程
惠普打印管理服务
支持可扩展服务、解决方案和基础架构的全面套件，涵盖打印与成像产品、耗材、支持、融资、管理软件以及专用于满足特定业务需求的各种专业服务

惠普服务并不仅仅在于支持您的硬件，而是旨在支持您的整个企业。

同一日现场服务。此服务可在1周7天提供，包括节假日。*记录了您的呼叫后，如果时间在覆盖窗口内，惠普服务工程师或惠普授权技术人员将到达您的现场，开始硬件维护服务。服务包括所有部件、材料和人工以及技术电话支持、故障排除和诊断。

同一日现场服务适用于需要通过快速、可靠的现场和远程支持提高关键设备可用性和生产率的企业。

下一日现场服务。此项服务可在1周7天提供(包括节假日*)，而且时间延长至13 x 7；包括所有部件、材料和人工以及技术电话支持、故障排除和诊断。

下一日现场服务适用于希望通过经济适用的覆盖窗口提高设备可用性和生产率的企业。

下一工作日更换服务。对于在覆盖窗口内接听的服务呼叫，惠普将隔夜快速更换一台打印机，并在当地时间上午10:30到达客户地点，相关运费由惠普支付。此服务选项可持续3年，包括技术电话支持、故障排除和诊断。

下一工作日更换服务适用于需要快速、便利地更换故障硬件以及以低成本替换现场支持服务的企业。

一次性更换服务。此服务可在2年服务计划期间，一次性更换出现故障的打印机设备；包括技术电话支持、故障排除和诊断，直到再次需要更换设备或2年合同期满为止。

一次性更换服务适用于需要防止业务中断以及以低成本替代椅尷抻支持的企业。

技术电话支持服务

此服务可通过优先免费电话以及访问惠普技术支持中心提供技术支持，包括1年服务计划期间无限呼叫以及故障排除和诊断。

技术电话支持服务适用于想为超出保修期的惠普产品提供全面、经济、高效的远程支持服务的企业。

惠普色彩配置服务。此在线服务可依据国际色彩联盟配置文件校准HP Designjet系列打印机，进而确保色彩准确性；目前有单一配置文件或三配置文件服务包。

惠普色彩配置服务适用于期望无需重金投资色彩管理软件或硬件即可获得准确色彩的企业。

色彩专家服务。此服务可直接通过电话访问色彩专家，帮助快速解决硬件、软件、RIP、介质、墨水和工作流程问题，并帮助您获得准确的彩色输出；由X-Rite行业专家提供支持，而且目前有单一案例或五案例软件包。

色彩专家服务适用于依赖准确彩色打印且需要快速、可靠解决色彩问题的企业。

维护服务。由经过培训的惠普技术人员提供现场服务。惠普维护套件更换服务用于更换各类耗材，如热熔器、转印卷筒和灯泡，而且还可清洁您的设备，以实现最佳运行。惠普预防性维护服务用于执行相关诊断，检查潜在问题错误日志，清洁或更换破损或有缺陷的部件，并按需安装工程改进与固件更新方案。

惠普维护服务适用于旨在确保高打印品质、降低维护成本和延长打印机使用寿命的企业。

*服务级别依国家/地区而异。

惠普软件技术服务

全面的服务和经济高效的更新可帮助您提高惠普及其他领先厂商的软件性能及可靠性。

惠普软件支持。借助此服务，您的IT团队可直接访问经验丰富的惠普服务专家，征求宝贵的建议，如软件特性和使用、问题诊断和解决以及软件缺陷识别。此外，该服务还可自由选择覆盖窗口，访问屡获殊荣的HP IT资源中心。

惠普软件支持适用于需要提高系统性能、减少因软件问题所致的停机的企业。

HP Web Jetadmin咨询服务。HP Web Jetadmin (WJA)软件是一款功能强大的管理工具，可用于有效管理企业打印与成像环境。HP Web Jetadmin咨询服务包括一对一管理员培训、专门针对具体IT环境的WJA部署以及具体行业与具体环境帮助。

HP Web Jetadmin咨询服务适用于想了解如何充分发挥该软件功效(从基本功能到先进应用)的企业。

惠普通用打印驱动程序咨询服务。适用于Windows®的惠普通用打印驱动程序是一款智能打印驱动程序，可即时访问各类惠普打印设备，并可替代独立的产品驱动程序。惠普通用打印驱动程序咨询服务包括一对一高级管理员培训、使用模式选择指导和推荐的Managed Printing Administration策略。

惠普通用打印驱动程序咨询服务适用于想要了解所有通用打印驱动程序功能(包括重要的打印机设备组管理功能)的企业。

安装和实施服务

这类专家服务旨在帮助您快速、不间断地将惠普打印产品集成到您的打印与成像环境中，让您充分利用您的惠普技术。惠普安装与网络设置服务既可作为预付费的惠普金牌服务项目，又可纳入惠普标准合约服务协议之中。当强调多位置安装的一致性时，这类服务显得尤为重要。

安装与网络设置服务包括：

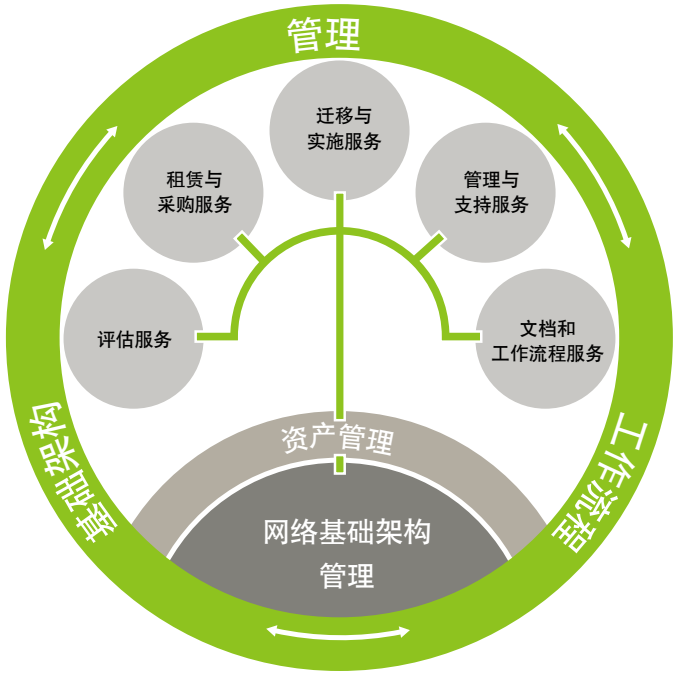
- 由惠普授权的技术服务人员提供的安装服务，支持惠普打印机、复印机、多功能一体机、扫描仪和大幅面打印设备
- 惠普附件安装服务，包括内存、纸张处理附件、双面打印单元、网络接口、硒鼓/墨盒耗材
- 打印机网络设置服务，包括IP地址编程、网络设置和网络打印功能验证
- 主要操作人员岗前培训，包括如何安装耗材、打印测试页和清除卡纸的简介以及基本特性与功能的说明。

惠普专业安装服务的优势包括：

- 安装流程快速、经济、高效，可使您的人力资源处理其他重要的IT功能。
- 专家级打印机/扫描仪网络设置服务可降低复杂性，简化 IT 及打印与成像基础架构环境。
- 惠普专家经过严格培训，可帮助您将中断次数减少到最低限度，并防止安装活动影响您的业务运营。
- 惠普授权的技术服务人员可确保产品的正确安装和设置，使设备达到最佳性能。

图3. 惠普打印管理服务

惠普打印管理服务能够提供灵活的打印与成像服务，企业可以借此尽快适应不断变化的技术环境，并满足业务需求。



惠普打印管理服务

惠普打印管理服务(MPS)可通过端到端的方式主动管理您的打印与成像环境。先进网络基础架构管理功能和资产管理功能是该服务的基础，可以安全地远程安装、配置、维护、监控和管理打印与成像环境。

惠普打印管理服务包括：

- 评估服务 — 帮助您更加深入地了解目前使用情况，挖掘隐藏成本，并提供有效的变更建议。
- 租赁与采购服务 — 从新技术的规划和采购到弃用和更换，大幅降低企业的总体拥有成本。
- 转换与实施服务 — 确保在适当的地点安装适当的设备，并让最终用户了解如何充分利用设备。
- 管理与支持服务 — 实现设备组的顺利运行和优化、出色的支持服务和耗材管理以及对使用趋势的深入剖析，进而提高投资回报。

文档和工作流程服务 — 实现纸张密集型工作流程的自动化，并有效管理基础架构，从而为处理流程提供有力支持，推动企业不断向前发展。

借助惠普打印管理服务，企业能够：

- 了解实际情况，有效控制打印技术、资产和耗材，从而降低企业成本。
- 让IT人员和最终用户将更多精力用于重要工作上。
- 改善文档工作流程，提高工作效率，并推动企业不断向前发展。
- 利用身份验证、授权和审计解决方案控制文档和数据的访问，以降低企业安全风险及法规遵从风险。
- 采用节能型产品以及可有效管理印量的软件和服务，进而提高企业环保水平。

欲了解有关惠普打印管理服务的详细信息，请访问 www.hp.com.cn/MPS。

选择符合您全部需求的惠普服务

选择符合您业务优先级的惠普服务，优化、精简和有效管理您的打印与成像环境。

惠普服务	业务优势
惠普金牌服务和惠普合约服务	
同一日现场服务	提供全天24小时现场和远程支持，提高重要设备的可用性和生产率。
下一日现场服务	选择适宜的覆盖窗口，提高设备可用性和生产率。
下一工作日更换服务	以较低成本替代现场支持服务，快速、便利地更换硬件。
一次性更换服务	以较低成本替代“无限”支持服务，可在硬件发生故障时防止业务中断。
技术电话支持服务	为超过保修期的惠普产品提供全面、经济、高效的远程支持服务。
惠普色彩配置服务	无需重金投资色彩管理软件或硬件即可获得准确的色彩。
色彩专家服务	快速、安全地解决色彩准确性和彩色打印问题。
维护服务	确保高品质打印，并延长打印机使用寿命。
惠普软件技术服务	
惠普软件支持	增强系统性能，减少因软件问题所致的停机。
Web Jetadmin咨询服务	了解如何充分发挥HP Web Jetadmin软件的功效，包括基本功能到先进应用。
惠普通用打印驱动程序	了解如何充分利用惠普通用打印驱动程序，包括重要的打印机设备组管理功能。
安装和实施服务	
安装服务	确保您的新设备快速、高效、正常地运行，并始终发挥最佳性能。
惠普打印管理服务	
评估服务	了解目前的使用情况和隐性成本，并制定企业变更案例。
租赁与采购服务	按需获得所需设备，并降低总体拥有成本。
迁移与实施服务	在适当的地点安装适当的设备，并确保最终用户了解如何充分利用设备。
管理与支持服务	通过优化设备组、有效耗材管理和实现使用流程透明化，提高现行投资回报。
文档与工作流程服务	自动运行纸张密集型工作流程，并有效管理文档密集型流程。

为什么选择惠普？

完善的解决方案 — 惠普可提供大量端到端解决方案和服务，充分满足企业目前及未来的独特需求。

精湛的专业知识 — 独特的产品与服务组合以及丰富的数据中心和IT经验使惠普成为可靠的合作伙伴，完全有能力帮助您准确评估您的打印与成像环境。

全球化服务 — 惠普在全球170个国家/地区拥有大量IT专业人员，可以充分满足企业的独特需求。

雄厚的金融实力 — 惠普拥有大量资源，可提供适合您的融资和采购服务选项。

全球知名企业 — 惠普是打印与成像及网络与基础架构管理领域的知名厂商，并致力于推动环境的可持续性发展。

如何开始？

请与您当地的惠普代表联系，以便：

- 讨论或开展研讨活动，以充分满足您的独特需求。
- 制定具体计划，部署既适用于现在又适用于未来的解决方案。
- 选择适用的MPS环保解决方案，帮助企业节省大量资源和成本。

惠普三大解决方案

惠普将与您紧密合作，评估、部署并管理定制的打印与成像环境，以满足您的企业需求，降低企业成本，节省资源，并简化文档密集型工作流程。惠普的三大解决方案：

优化基础架构	管理文印环境	改善工作流程
惠普可以帮助您在降低整体打印成本的同时，简化用户操作流程并提高工作效率。	惠普将与您共同维护经过优化的基础架构，提高企业效率，并增强安全性。	惠普通过简化文档密集型工作流程来提供更加高效的信息捕获、管理和共享流程

打动 **未来**
创 新 智 能

欲知详情，请访问www.hp.com.cn/EIP。

Windows是Microsoft Corporation的商标。

© 惠普研发有限合伙公司(HP) 2009年版权所有。本文信息如有更改，恕不另行通知。惠普产品与服务的全部保修内容在此类产品和服务附带的保修单中明确说明。本文所含信息不得视为额外的保修承诺。惠普(HP)及承制公司对本文内容已做详细校对，力求准确。如仍有疏漏敬请谅解，恕惠普(HP)公司不承担任何相关责任。

P/N: 20090042-CHP, August 2009